

職員用サービス分析シート(サービス提供のプロセス)

記入の手引き

■サービス分析シートの位置づけと構成

この「サービス分析シート（サービス提供のプロセス）」は、6つのサブカテゴリーと、利用者保護に関する項目に分かれています。  
そして各サブカテゴリーはさらに評価項目、標準項目と、よりサービスの具体的な内容が記述されています。

■評価の進め方

- (1) 「評価項目」の評価を行っていただきます。  
「評価項目」の評価は、標準項目が実施できているかいないかの判断に基づいて行います。
- (2) 評価は次の基準で行います。当てはまると思うところに○印をつけてください。
  - ・ **できている** …標準項目がすべて実施されていると思う場合
  - ・ **できていないところがある** …標準項目の一部に実施されていないものがあると思う場合
  - ・ **できていない** …標準項目が一つも実施されていないと思う場合
  - ・ **知らない・分からない**
- (3) 自分が直接関わっていない仕事についてもなるべく自分の考えで評価してください。  
ただし、見当がつかないという項目については「知らない・分からない」の欄に○をつけてください。

■回答シート

- (1) この「サービス分析シート（サービス提供のプロセス）」で評価したうえで、回答シートに転記し、回答シートのみ提出してください。  
回答シートに記入していただいた内容は、第三者評価以外には使用しません。
- (2) この「サービス分析シート（サービス提供のプロセス）」は、日常の業務点検などに活用していただければ幸いです。

## サービス提供のプロセス

### サブカテゴリー 1 サービス情報の提供

| 評価項目 |                          | 評価(4段階のうちどれか1つに○)     |                       |                       |                       | 標準項目                                                                                                                                                                  |
|------|--------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                          | できている                 | できていないところがある          | できていない                | 知らない・分からない            |                                                                                                                                                                       |
| 1-1  | 利用希望者等に対してサービスの情報を提供している | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <p>利用希望者等が入手できる媒体で、事業所の情報を提供している</p> <p>利用希望者等の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものにしている</p> <p>事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している</p> <p>利用希望者等の問い合わせや見学の要望があった場合には、個別の状況に応じて対応している</p> |

### サブカテゴリー 2 サービスの開始・終了時の対応

| 評価項目 |                                     | 評価(4段階のうちどれか1つに○)     |                       |                       |                       | 標準項目                                                                                                                                                                              |
|------|-------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                     | できている                 | できていないところがある          | できていない                | 知らない・分からない            |                                                                                                                                                                                   |
| 2-1  | サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <p>サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を利用者の状況に応じて説明している</p> <p>サービス内容や利用者負担金等について、利用者の同意を得るようにしている</p> <p>サービスに関する説明の際に、利用者や家族等の意向を確認し、記録化している</p>                                           |
| 2-2  | サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <p>サービス開始時に、利用者の支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している</p> <p>利用開始直後には、利用者の不安やストレスが軽減されるように支援を行っている</p> <p>サービス利用前の生活をふまえた支援を行っている</p> <p>サービスの終了時には、利用者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援を行っている</p> |

### サブカテゴリー 3 個別状況に応じた計画策定・記録

| 評価項目 |                                                | 評価(4段階のうちどれか1つに○)     |                       |                       |                       | 標準項目                                                                                                         |
|------|------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                                | できている                 | できていないところがある          | できていない                | 知らない・分からない            |                                                                                                              |
| 3-1  | 定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | 利用者の心身状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し、把握している<br>利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している<br>アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている |
| 3-2  | 利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の支援計画を作成している             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | 計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている<br>計画は、見直しの時期・手順等の基準を定めたうえで、必要に応じて見直ししている<br>計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している              |
| 3-3  | 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | 利用者一人ひとりに関する情報を過不足なく記載するしくみがある<br>計画に沿った具体的な支援内容と、その結果利用者の状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している                       |
| 3-4  | 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | 計画の内容や個人の記録を、支援を担当する職員すべてが共有し、活用している<br>申し送り・引継ぎ等により、利用者に変化があった場合の情報を職員間で共有化している                             |

## サブカテゴリー 4 サービスの実施

| 評価項目 |                                                  | 評価(4段階のうちどれか1つに○) |              |        |            | 標準項目                                                                                                                                                                                                  |
|------|--------------------------------------------------|-------------------|--------------|--------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                                  | できている             | できていないところがある | できていない | 知らない・分からない |                                                                                                                                                                                                       |
| 4-1  | 個別の支援計画等に基づいて、利用者の望む自立した生活を送れるよう支援を行っている         | ○                 | ○            | ○      | ○          | 個別の支援計画に基づいて支援を行っている<br>利用者一人ひとりに合わせて、コミュニケーションのとり方を工夫している<br>自立した生活を送るために、利用者一人ひとりが必要とする情報を、提供している<br>周囲の人との関係づくりについての支援を行っている                                                                       |
| 4-2  | 利用者が主体性を持って、充実した時間を過ごせる場になるような取り組みを行っている         | ○                 | ○            | ○      | ○          | 利用者一人ひとりの意向をもとに、その人らしさが発揮できる場を用意している<br>事業所内のきまりごとについては、利用者等の意向を反映させて作成・見直しをしている<br>室内は、採光、換気、清潔性等に配慮して、過ごしやすい環境となるようにしている<br>【食事の提供を行っている事業所のみ】<br>利用者の希望を反映し、食事時間が楽しいひとときになるよう工夫している                |
| 4-3  | 利用者が健康を維持できるよう支援を行っている                           | ○                 | ○            | ○      | ○          | 利用者の健康状態に注意するとともに、利用者の相談に応じている<br>健康状態についての情報を、必要に応じて家族や医療機関等から得ている<br>通院、服薬、バランスの良い食事の摂取等についての助言や支援を行っている<br>利用者の体調変化(発作等の急変を含む)に速やかに対応できる体制を整えている<br>【利用者の薬を預ることのある事業所のみ】<br>服薬の誤りがないようチェック体制を整えている |
| 4-4  | 利用者の意向を尊重しつつ、個別状況に応じて家族等と協力して利用者の支援を行っている        | ○                 | ○            | ○      | ○          | 家族等との協力については、利用者本人の意向を尊重した対応をしている<br>必要に応じて、利用者の日常の様子や施設の現況等を、家族等に知らせている<br>必要に応じて家族等から利用者・家族についての情報を得て、利用者への支援に活かしている                                                                                |
| 4-5  | 利用者が地域社会の一員として生活するための支援を行っている                    | ○                 | ○            | ○      | ○          | 利用者が地域の情報を得られるよう支援を行っている<br>利用者が地域の資源を利用し、多様な社会参加ができるよう支援を行っている                                                                                                                                       |
| 4-10 | 【就労継続支援A型】雇用による就労の機会の提供や、知識の習得及び能力向上のための支援を行っている | ○                 | ○            | ○      | ○          | 利用者が働く意欲を持ち続けることができるような取り組みを行っている<br>働くうえで必要な知識の習得及び能力向上のための支援を行っている<br>賃金(工賃)等のしくみについて、利用者に公表し、わかりやすく説明している<br>商品開発、販路拡大、設備投資等、賃金(工賃)アップの取り組みを行っている                                                  |

## サブカテゴリー5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

| 評価項目 |                                    | 評価(4段階のうちどれか1つに○)     |                       |                       |                       | 標準項目                                                                                                                                                                                                                                |
|------|------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                    | できている                 | できていないところがある          | できていない                | 知らない・分からない            |                                                                                                                                                                                                                                     |
| 5-1  | 利用者のプライバシー保護を徹底している                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <p>利用者に関する情報(事項)を外部とやりとりする必要がある場合には、利用者の同意を得るようにしている</p> <p>個人の所有物や個人宛文書の取り扱い等、日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮した支援を行っている</p> <p>利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている</p>                                                                                     |
| 5-2  | サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <p>日常の支援にあたっては、個人の意思を尊重している(利用者が「ノー」と言える機会を設けている)</p> <p>利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、放任、虐待、無視等が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に予防・再発防止を徹底している</p> <p>虐待被害にあった利用者がある場合には、関係機関と連携しながら対応する体制を整えている</p> <p>利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている</p> |

## サブカテゴリー6 事業所業務の標準化

| 評価項目 |                                        | 評価(4段階のうちどれか1つに○)     |                       |                       |                       | 標準項目                                                                                                                                                                                                                         |
|------|----------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                        | できている                 | できていないところがある          | できていない                | 知らない・分からない            |                                                                                                                                                                                                                              |
| 6-1  | 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <p>手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている</p> <p>提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうかを定期的に点検・見直しをしている</p> <p>職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している</p>                                                     |
| 6-2  | サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <p>提供しているサービスの基本事項や手順等は改変の時期や見直しの基準が定められている</p> <p>提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案を反映するようにしている</p> <p>職員一人ひとりが工夫・改善したサービス事例などをもち、基本事項や手順等の改善に取り組んでいる</p>                                                         |
| 6-3  | さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <p>打ち合わせや会議等の機会を通じて、サービスの基本事項や手順等が職員全体に行き渡るようにしている</p> <p>職員が一定レベルの知識や技術を学べるような機会を提供している</p> <p>職員全員が、利用者の安全性に配慮した支援ができるようにしている</p> <p>職員一人ひとりのサービス提供の方法について、指導者が助言・指導している</p> <p>職員は、わからないことが起きた際に、指導者や先輩等に相談し、助言を受けている</p> |

## 利用者保護に関する項目

| 評価項目 |                                                      | 評価(4段階のうちどれか1つに○)     |                       |                       |                       | 標準項目                                                                                                                                                                                                                          |
|------|------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                                      | できている                 | できていないところがある          | できていない                | 知らない・分からない            |                                                                                                                                                                                                                               |
| 1    | 利用者一人ひとりの意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応している(苦情解決制度を含む) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <p>苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている</p> <p>利用者一人ひとりの意見・要望・苦情に対する解決に取り組んでいる</p>                                                                                                                                 |
| 2    | 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる                             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <p>利用者の安全の確保・向上を図るため、関係機関との連携や事業所内の役割分担を明示している</p> <p>事故、感染症、侵入、災害などの事例や情報を組織として収集し、予防対策を策定している</p> <p>事故、感染症、侵入、災害などの発生時でもサービス提供が継続できるよう、職員、利用者、関係機関などに具体的な活動内容が伝わっている</p> <p>事故、感染症、侵入などの被害が発生したときは、要因を分析し、再発防止に取り組んでいる</p> |